

# Demande de remboursement pour un retard d'au moins 60 minutes affectant un voyage national avec les transports publics.

Chères clientes, chers clients,

Nous vous prions de nous excuser pour le désagrément occasionné et mettons tout en œuvre pour garantir votre ponctualité à l'avenir. Nous vous invitons à compléter entièrement le formulaire ci-après en majuscules et au stylo à bille, à le signer, puis à nous le retourner par la poste avec les pièces jointes nécessaires. Les demandes de remboursement informelles transmises par d'autres biais ne seront pas examinées. Seules seront prises en compte les données saisies dans les champs indiqués. Les demandes de remboursement incomplètes ne seront pas traitées. Vous pouvez également compléter une demande de remboursement sur la page [swisspass.ch/droits-des-voyageurs](https://www.swisspass.ch/droits-des-voyageurs).

## Sous quelles conditions pouvez-vous prétendre à un remboursement?

- Vous possédez un titre de transport valide.
- Vous êtes arrivé-e à destination avec un retard d'au moins 60 minutes.

**Vous disposez de 30 jours après la date du retard pour soumettre votre demande.**

## Quelles sont les démarches à entreprendre?

1. Complétez le formulaire de demande, placez-le dans l'enveloppe postale avec le billet original, le billet électronique imprimé ou, en cas d'abonnement, une copie de votre SwissPass.
2. Votre demande sera examinée dans les semaines à venir.
3. Si votre demande est acceptée, le montant du remboursement sera crédité sur votre compte.

**Vous pouvez également remplir votre demande de remboursement en ligne sur [swisspass.ch/droits-des-voyageurs](https://www.swisspass.ch/droits-des-voyageurs). Vous y trouverez un complément d'information sur les droits des voyageurs.**

## Quel est le montant du remboursement?

Le montant du remboursement varie en fonction du prix du transport et de l'ampleur du retard.

### Billets et cartes journalières.

- Pour les retards d'au moins 60 minutes, le remboursement correspond à 25% du prix du billet.
- Pour les retards d'au moins 120 minutes, le remboursement correspond à 50% du prix du billet.
- Les remboursements inférieurs à 5 francs ne seront pas versés.

### Abonnements\*.

- Pour les retards d'au moins 60 minutes, le remboursement correspond à la valeur journalière de l'abonnement ou à un montant minimum de 5 francs.

\*Abonnements demi-tarif exclus.

## Formulaire de demande.

### Données concernant le retard.

Quel était votre retard au lieu de destination?

- 60 minutes ou plus  
 120 minutes ou plus

**Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement pour les retards de moins de 60 minutes.**

### Informations sur le voyage prévu.

Lieu de départ\*

Lieu de destination\*

Via

Date\*

Heure de départ prévue\*

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

### Informations sur l'abonnement ou le billet.

- Pour ce voyage, j'ai utilisé un abonnement (AG, abonnement modulable, de parcours ou communautaire, ou tout autre abonnement). Veuillez joindre une copie de votre SwissPass et nous indiquer votre numéro de client. Il se trouve au recto de votre SwissPass.

Numéro de client  -  -  -

- J'ai utilisé un billet individuel ou une carte journalière pour mon voyage. Veuillez joindre à votre courrier l'original du billet ou une impression du billet électronique.

**Veuillez compléter la page suivante. →**

## Données personnelles.

Titre\*  Madame  Monsieur

Prénom\*

Nom\*

Rue/n\*

NPA\*  Localité\*

Pays\*

E-mail

Tél./portable\*

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

## Coordonnées bancaires pour le versement.

IBAN\*

**Le demandeur et le titulaire du compte sont identiques.**  
 **Le demandeur et le titulaire du compte ne sont pas identiques.**  
Le versement est-il adressé à un tiers? Si oui, veuillez saisir les informations suivantes.

Titre\*  Madame  Monsieur

Prénom\*

Nom\*

Rue/n\*

NPA\*  Localité\*

Pays\*

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

## Dispositions relatives à la protection des données.

CFF SA traite vos données à caractère personnel pour le compte des transports publics suisses, exclusivement dans le cadre des demandes de remboursement et dans les buts ci-après. Ces données sont conservées pendant treize mois:

- Traitement et examen des demandes, transmission de renseignements correspondants;
- Identification et prévention des demandes abusives.

Vos données à caractère personnel ne sont pas transmises à des tiers extérieurs aux transports publics suisses et ne sont pas utilisées à des fins commerciales.

Les données comptables sont conservées pendant dix ans, conformément au droit comptable.

Je certifie par la présente l'exactitude et l'exhaustivité des données saisies dans cette demande. Je confirme en outre avoir pris connaissance des dispositions relatives à la protection des données.

Date\*  .  .

Signature\*



Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

## Vous n'avez rien oublié?

- Le formulaire de demande est-il rempli en bonne et due forme?
- Avez-vous utilisé un abonnement lors de votre voyage? Si oui, veuillez déposer une copie de votre SwissPass dans l'enveloppe postale.
- Avez-vous joint l'original du billet ou un imprimé du billet électronique?

Si oui, veuillez envoyer votre formulaire par courrier à l'adresse suivante:

CFF SA

**Contact Center CFF**

Droits des voyageurs

Case postale 176

3900 Brigue

Un complément d'information est disponible sur la page [swisspass.ch/droits-des-voyageurs](http://swisspass.ch/droits-des-voyageurs).

